DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial.* Jakarta: PT Grafindo Persada.

Gasperz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Handayaningrat, Sarwono. 1994. Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Gunung Agung

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : PT Bumi aksara.

. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:
CV. Alfabeta.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan customer Stafication* Bandung: PT ALUMNI

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA Bandung

Purnama, Nursyabani. 2006. Manajemen Kualitas; Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonosia

Rakhmat. 2009. Teori Administrasi dan Manajemen Publik. Jakarta.: Pustaka Arif

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: ALFABET

Sutopo, 2006. Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Jakarta: LAN

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Singarimbun & Effendy, 1995. Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES, Hal.272

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Undang No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah No. 25 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Penduduk

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Di Daerah

Dokumen Budaya kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2008 tentang prosedur penyusunan produk hukum daerah (Lembaran daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2008 no. 3, tambahan lembaran daerah Kabupaten Bandung Barat)

Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2008 tentang urusan pemerintahan Kabupaten Bandung Barat (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2008 No. 7)

Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2010 tentang pengelolaan keuangan daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Bandung Barat Tahun 2010 No. 4, tambahan lembaran daerah Kabupaten Bandung Barat No. 10)

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

C. Rujukan Elektronik

www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf. Selasa 07-06-2010:23.22

(http://silahudin66.blogspot.com/2010/05/standard-pelayanan-publik.html)

www.wikipedia.com. Pemerintahan Daerah di Indonesia , Di akses tgl 6 Februari 20013, pada pukul 15.24 WIB

http://elib.unikom.ac.id/index.php. Perpustakaan Unikom Online, Di akses tgl 10 Februari 2013, pada pukul 22.13 WIB

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional